

## Programme de formation professionnelle

### Management de la relation

Durée (présentiel/distanciel)	6 heures
Nombre de places	4
Nombre minimum d'inscrits	1

### Présentation générale :

En plus des apports théoriques et concrets autour de la communication et de la relation à l'autre, cette formation permet à chacun d'évoluer individuellement, de développer sa connaissance de lui-même, et ainsi d'être mieux au quotidien en :

- Développant une aisance dans la relation
- Identifiant les comportements pour mieux les gérer
- Gérant son temps, son organisation, son efficacité.

Formation de 6 heures réalisée en présentiel ou distanciel, en intra-entreprise et sur-mesure.

### Objectifs :

#### Objectifs de formation :

A l'issue de la formation et en situation professionnelle, les participants seront capables de :

- Identifier les personnalités de ses partenaires, les accepter, les gérer
- Être à l'aise en toute circonstance, prévenir un conflit, gérer un conflit
- Organiser son temps de travail afin d'anticiper les tâches

#### Objectifs pédagogiques :

Pendant la formation, les participants développent des capacités à :

- Déterminer les attitudes de leurs partenaires et s'y adapter
- Anticiper les tâches à effectuer
- S'organiser efficacement

### Programme :

1ère ½ JOURNÉE : 3 heures

#### Introduction de la formation

- Présentation du formateur
- Rappel des objectifs de la formation

Courriel : hello@formagora.fr

Téléphone : 02 53 20 68 68

- Présentation détaillée du programme
- Recueil des attentes précises des participants

#### Relation et adaptation à l'autre

- L'autre a toujours raison (selon son prisme)
- Acceptation et influence
- Se protéger pour augmenter son efficacité
- Manager avec les accords tolqués

#### **2ème ½ JOURNÉE : 3 heures**

#### Organisation du temps de travail

- Les grands principes de l'organisation
- Prendre des décisions au bon moment
- Développer ses ressentis et son intuition
- Adaptation d'outils spécifiques

#### **Bilan de la formation**

- Retour sur les attentes des stagiaires
- Bilan et conclusion de la formation

#### **Bonus**

- Après la formation, dans un délai de 1 mois, les stagiaires ont la possibilité de contacter le formateur pour toutes questions.

### **Moyens pédagogiques :**

Le formateur utilise des Google Slides / Powerpoint, vidéos et cas pratiques réels.

Le support de formation sera partagé à l'ensemble des participants.

### **Équipements nécessaires :**

En présentiel, la formation se déroulera dans les locaux de l'entité bénéficiaire qui mettra à disposition du formateur une salle de formation, un vidéo-projecteur, un paper-board ou tableau blanc.

En distanciel synchrone, l'entreprise accueillante prévoit pour chaque participant un ordinateur avec une connexion internet.

### **Type de public :**

Toute personne désirant développer ses connaissances en management de la relation

**Accessibilité** : Formation ouverte aux personnes en situation de handicap. Notre responsable formation étudiera les adaptations possibles pouvant être mises en place pour suivre la formation.

Courriel : hello@formagora.fr

Téléphone : 02 53 20 68 68

**Délai d'accès :** L'accès de la formation est soumis au délai d'acceptation des financeurs et du temps de traitement de la demande : de 15 jours à 2 mois selon le mode de financement.

**Mesures sanitaires :** Afin d'assurer une sécurité optimale aux participants et au formateur, l'entité bénéficiaire s'engage à respecter les mesures sanitaires mises en place dans le contexte de la pandémie de la COVID-19. Si les conditions ne sont pas réunies, il sera possible de réaliser la formation en distanciel ou de la reporter.

## Prérequis :

Être en interaction avec des clients et/ou des fournisseurs  
Avoir la volonté d'évoluer personnellement

## Méthodes pédagogiques :

Le formateur utilise les méthodes expositives, interrogatives, démonstratives et actives.

Il apporte des apports techniques et pratiques, couplés avec des cas pratiques afin d'intégrer au mieux les nouvelles connaissances et compétences.

Aussi, les participants sont invités à participer activement aux études de cas concrets, ateliers de travail, débats et mises en situation, réalisés aussi bien de façon individuelle et sous-groupe pour stimuler les échanges.

Debriefing individuel et collectif

## Évaluation, modalités d'évaluation & sanctions :

### Modalités d'évaluation :

- Un test d'évaluation de positionnement sur les compétences est administré auprès des participants avant l'entrée en formation.
- Une évaluation diagnostique orale est réalisée en début de formation pour recueillir les attentes des participants et vérifier que celles-ci correspondent bien aux objectifs de la formation (permettant d'éviter les mauvaises orientations et ruptures de parcours).
- Des évaluations formatives via des questions orales ou écrites seront effectuées au cours de la formation.
- En fin de formation, un quizz (ou autre méthode d'évaluation) est réalisé afin de mesurer l'assimilation des connaissances et compétences.

### Modalités d'évaluation de la formation :

- A la fin de la formation, une évaluation à chaud de la formation est réalisée par les participants.
- 6 semaines après la fin de la formation, une évaluation à froid est réalisée par les participants.
- Une liste des émargements sera remise à l'entité bénéficiaire ainsi qu'un certificat de réalisation.

### Validation et certification :

- A l'issue de la formation, les acquis de connaissances seront évalués au regard des objectifs de la formation (QCM, quizz, mise en situation...). Une attestation de fin de formation est remise à chaque participant.
- La formation n'est ni inscrite au RNCP, ni au RS.

## Références du formateur :

Les formateurs formagora sont référencés sur la base de leur expertise dans leur domaine d'intervention et leur capacité à partager leur expérience au travers de solutions concrètes et opérationnelles.

## Indicateurs de satisfaction et de performance :

### INDICATEURS DE SATISFACTION ET DE PERFORMANCE

- Nombre de stagiaires formés en 2021 : 1
  - Satisfaction globale moyenne : 9,94 /10
  - Note générale de la formation : 10 /10
  - Note générale moyenne attribuée aux formateurs : 10 /10

### INDICATEURS DE SATISFACTION ET DE PERFORMANCE GLOBAUX \*

- Nombre total de stagiaires formés par formagora en 2020/2021 : 510
- Nombre total de formations réalisées par formagora en 2020/2021 : 198
- Nombre d'évaluations de satisfaction reçues : 308 évaluations
  - Satisfaction globale moyenne : 9,43 /10
  - Note générale de la formation : 9,25 /10
  - Préparation et organisation de la formation : 9,13 /10
  - Note générale moyenne attribuée aux formateurs : 9,86 /10

\* Toutes formations confondues